

ABSTRAK

Iwan Ramdani (208800152), Pengaruh Kualitas Jasa dan Pengembangan Produk Pos *Express* Terhadap Kepuasan Konsumen di PT.Pos Indonesia (Persero) Unit Ujungberung Bandung), dibawah bimbingan Dr. H. Moh. Anton Athoillah., MM dan Kadar Nurjaman. SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa dan pengembangan produk pos *express* terhadap kepuasan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Unit Ujungberung Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang memakai produk pos *express* di PT.Pos Indonesia (Persero) Unit Ujungberung Bandung selama waktu penelitian.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Non-Probability Sampling* ialah teknik sampling yang tidak memberi kesempatan (peluang) pada setiap anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel. Peneliti mengambil 89 orang untuk dijadikan sampel. Metode analisis yang dipergunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis kuantitatif, yang menggunakan alat analisis regresi linier berganda, dan data diolah dengan program SPSS versi 18 yang terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: (1). Seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Unit Ujungberung Bandung. (2) Seberapa besar pengaruh pengembangan produk terhadap kepuasan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Unit Ujungberung Bandung. (3) Seberapa besar pengaruh kualitas jasa dan pengembangan produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Unit Ujungberung Bandung.

Pada pengujian secara parsial (uji t) diketahui bahwa variabel pengembangan produk yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen di PT.Pos Indonesia (Persero) Unit Ujungberung Bandung. hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengembangan produk lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, yang terlihat dari nilai beta yaitu sebesar 0,601 dibandingkan nilai beta kualitas jasa yang hanya 0,238.

Pada pengujian secara serempak (uji F) diketahui bahwa variabel kualitas jasa dan pengembangan produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan pengujian statistik dengan nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$, atau $62,887 > 3,162$. melalui pengujian koefisien determinasi yang disesuaikan R^2 diperoleh nilai sebesar 0,771 berarti 77,1% kepuasan konsumen sebagai variabel terikat dapat dijelaskan oleh kualitas jasa dan pengembangan produk sebagai variabel bebas. Sedangkan sisanya 40,6% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Pengembangan Produk, dan Kepuasan Konsumen.